# *Protocole régional de traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées*

Adopté par le conseil d'administration
à son assemblée du 17 décembre 2003
CARR-112-08

*Conception et réalisation :* *Denis Grenier*
*Groupe Vigie et qualité des services*

*Avec la collaboration de :* *Jacques Longval*
*Directeur Groupe Vigie et qualité des services*

*Jean-Pierre Dupont*
*Groupe des âgés*

*Mise en page :* *Lise Helen DuBuc*
*Groupe Vigie et qualité des services*

---

« DANS LE BUT DE FACILITER LA RÉDACTION ET LA LECTURE DU PRÉSENT PROTOCOLE, IL EST À NOTER QUE LE GENRE MASCULIN A ÉTÉ UTILISÉ DANS UN SENS GRAMMATICAL, SANS DISCRIMINATION ENVERS LES PERSONNES. »

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

Toute reproduction doit être fidèle au texte utilisé.

Dépôt légal – 2003
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE LA MAURICIE ET
DU CENTRE-DU-QUÉBEC

**extrait de procès-verbal**

112e assemblée du conseil d'administration
Date : 17 décembre 2003
Article : CARR-112-08
Résolution : CARR-03-52

**RÉSOLUTION relative à l'adoption du Protocole régionale de traitement de demandes d'intervention en résidences privées**

CONSIDÉRANT l'accroissement du nombre de places dans les résidences privées ;

CONSIDÉRANT le nombre de plaintes reçues et traitées à la Régie régionale qui concernent des personnes hébergées dans les résidences privées ;

CONSIDÉRANT l'expérimentation du protocole d'intervention pour les plaintes dans les résidences privées adopté par la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec le 3 octobre 2001 ;

CONSIDÉRANT les attentes ministérielles concernant l'élaboration du protocole régional du traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées ;

CONSIDÉRANT le mandat d'inspection délégué à la Régie régionale par le ministre en février 2003 ;

CONSIDÉRANT l'intérêt de plusieurs partenaires multisectoriels à collaborer à la résolution des situations menaçant la santé, le bien-être et la sécurité des personnes hébergées dans résidences privées ;

CONSIDÉRANT la consultation réalisée auprès des CLSC et des centres de santé et qui concerne particulièrement leur rôle dans le présent protocole ;

IL EST RÉSOLU sur proposition dûment appuyée, d'adopter le Protocole régional du traitement de demandes d'intervention en résidences privées.

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ.

COPIE CONFORME

Le Secrétaire du conseil d'administration,

Fait à Trois-Rivières
Le 18 décembre 2003

Michèle Laroche,
Présidente-directrice générale

# TABLE DES MATIÈRES


**1 OBJET DU PROTOCOLE ..... 9**

*Les objectifs du protocole ..... 9*

**2 DÉFINITIONS ..... 10**

*2.1 Types de résidences privées concernées ..... 10*
*2.2 Demande d'intervention ..... 10*

**3 CLIENTÈLE CIBLE ..... 10**

**4 ASSISES LÉGALES ..... 11**

**5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS ..... 11**

*5.1 La Régie régionale ..... 11*
*5.2 Le responsable désigné à la Régie régionale ..... 13*
*5.3 Le CLSC et le centre de santé ..... 13*
*5.4 Organismes concernés ..... 14*

**6 CHEMINEMENT DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION ..... 15**

*6.1 Critères de recevabilité ..... 15*
*6.2 Nature et provenance des demandes d'intervention ..... 17*
*6.3 Réception de la demande d'intervention ..... 17*
*6.4 Décision de recevabilité et orientation ..... 18*
*6.5 Vérification des faits allégués ..... 20*

**7 TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'INTERVENTION ..... 20**

*7.1 Approche bona fide ..... 21*
*7.2 Inspection en vertu des dispositions de l'article 489 et 489.1 ..... 21*
*7.3 Délai : Les délais suivants sont fixées pour le traitement des demandes d'intervention : ..... 21*

**8 SUIVI ..... 22**

**9 BILAN ..... 22**

**ANNEXE I ..... 25**

LES ASSISES LÉGALES ..... 25

**ANNEXE II ..... 33**

LETTRE DU MINISTÈRE (DÉLÉGATION POUVOIR) ..... 33

**ANNEXE III ..... 35**

PROTOCOLE D'INTERVENTION ..... 35
EN VERTU DE L'ARTICLE 489 ..... 35

**ANNEXE IV ..... 43**

ORGANISMES CONCERNÉS ..... 43

## Introduction

Le présent document contient un protocole régional de traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées. Il s'inscrit dans la continuité d'une résolution, adoptée le 14 mars 2001 par le conseil d'administration de la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec, demandant au ministre de la Santé et des Services sociaux de l'époque d'amender la législation pour qu'un plus grand contrôle de la qualité des services soit effectué dans ce domaine. Il fait suite également à un premier protocole d'intervention adopté en octobre de la même année pour diffusion et expérimentation pour une période de 12 à 18 mois. Ce premier protocole démontrait la volonté de la Régie régionale d'utiliser les différents moyens mis à sa disposition pour intervenir en amont du changement législatif proposé. Dans un contexte où chacun possède un pouvoir limité, la Régie faisait ressortir toute l'importance de la concertation entre les principaux acteurs intéressés et de la collaboration de la résidence privée elle-même.

Par ailleurs, dans le cadre du chantier sur les services aux aînés en perte d'autonomie, les résidences privées font l'objet d'une préoccupation importante de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans ce contexte, il demande à chaque régie régionale de se doter d'un protocole régional de traitement des demandes d'intervention en résidences privées. Dans le but d'assurer une certaine uniformisation, le Ministère a défini ses attentes concernant l'élaboration du protocole.

Ce protocole régional est le fruit de l'adaptation du premier protocole en fonction des attentes ministérielles et de l'évaluation de son expérimentation pendant une période de près de deux ans.

## *1 Objet du protocole*

Dans le cadre de ce protocole, la Régie régionale reçoit et analyse une demande d'intervention avant de la retenir. Cette première analyse se fera en regard du respect et de la sécurité de la personne, de la mission d'intervention du réseau de la santé et des services sociaux, du rôle des différents organismes concernés par la problématique et, finalement, en fonction du rôle, de la responsabilité et de la capacité de la personne et de ses proches de se protéger et de gérer la situation problématique. Cette première procédure permettra à la Régie régionale et au réseau de la santé et des services sociaux de traiter directement la plainte ou de l'orienter vers la ressource compétente en la matière.

Les lignes qui suivent contiennent les objectifs du protocole, différentes définitions, le contexte d'intervention et les clientèles cibles, les critères de recevabilité d'une demande d'intervention et les étapes de son traitement.

### Les objectifs du protocole

- Assurer la protection des usagers et le respect de leurs droits.
- Définir le rôle et les responsabilités des acteurs du réseau de la santé et des services sociaux dans l'intervention reliée aux demandes d'intervention en ressources résidentielles privées.
- Développer un mode d'intervention simple, souple, rapide et efficace qui met à contribution une approche conseil de la part du réseau de la santé et des services sociaux et basé sur la collaboration volontaire des ressources résidentielles privées.
- Adopter un mode d'intervention misant sur la concertation entre le réseau de la santé et des services sociaux et tout partenaire susceptible de prendre action dans un dossier tel que les municipalités, la Régie du bâtiment, la Régie du logement, les services de police, le Curateur public, la Commission des droits de la personne, les associations d'usagers ou autres.
- Définir les paramètres d'intervention dans le cadre d'un mandat d'inspection dans une ressource résidentielle privée d'habitation non titulaire d'un permis accordé par le ministère de la Santé et des Services sociaux en vertu de l'article 489 de la loi.

## *2 Définitions*

### 2.1 Types de résidences privées concernées

Deux types de résidences privées pour personnes âgées sont concernés par le présent protocole. Une définition de résidence privée est aujourd'hui officialisée dans la loi (réf. : art. 346.0.1 et 346.0.2 Loi sur les services de santé et les services sociaux / Loi sur l'aménagement et l'urbanisme : art. 118.1.). Elle se libelle comme suit :

> « Une résidence pour personnes âgées est un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial. »

Par ailleurs, sont également visées par le présent protocole, d'autres types de résidences privées offrant des services aux personnes présentant des problématiques en santé mentale, alcoolisme, toxicomanie, déficience intellectuelle ou santé physique. (ex. personne vivant avec un handicap physique, personne en convalescence).

### 2.2 Demande d'intervention

Une demande d'intervention constitue la mise en lumière d'une situation d'insatisfaction qui pourrait nécessiter une intervention conformément aux critères définis dans le présent document.

## *3 Clientèle cible*

Les personnes visées par le présent protocole sont celles hébergées dans les types de résidences décrits ci-dessus. Elles doivent de plus présenter des caractéristiques des clientèles en lien avec la mission des établissements de santé et des services sociaux, notamment :

- Les personnes en perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale requérant des services d'hébergement, d'assistance ou de soutien ou de surveillance et, s'il y a lieu, des services de réadaptation, psychosociaux et de santé (soins infirmiers, médicaux et pharmaceutiques).
- Les personnes qui, en raison de leur déficience physique ou intellectuelle, ou de problèmes de santé mentale, de leurs difficultés d'ordre comportemental, psychosocial ou familial, ou à cause de leur alcoolisme ou autre toxicomanie, requièrent des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale.

## *4 Assises légales*

Le protocole régional sur les demandes d'intervention s'appuie sur différents documents légaux, tel que :

- le Code civil ;
- la Charte des droits et libertés de la personne ;
- la Loi sur le curateur public ;
- la Loi sur le code des professions ;
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux ;
- la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Les principaux articles en lien avec le protocole se retrouve en annexe I.

## *5 Rôles et responsabilités*

Les instances du réseau de la santé et des services sociaux :

### 5.1 La Régie régionale

L'article 489 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que : une personne autorisée par écrit, par le ministre, à faire une inspection peut, à tout moment raisonnable, pénétrer dans tout lieu où elle a raison de croire que des opérations ou des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de la présente loi sont exercées,

de même que dans toute installation maintenue par un établissement afin de constater si la présente loi et les règlements sont respectés.

Cette personne peut, lors d'une inspection :

- examiner et tirer copie de tout document relatif aux activités exercées dans ce lieu ou cette installation ;
- exiger tout renseignement relatif à l'application de la présente loi ainsi que la production de tout document s'y rapportant ;
- toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle de tels documents doit, sur demande, en donner communication à la personne qui procède à l'inspection. Une personne qui procède à une inspection doit, si elle en est requise, exhiber un certificat signé par le ministre attestant sa qualité.

L'article 489.1 prévoit que « le ministre peut déléguer, à chaque régie régionale, les pouvoirs qu'il exerce en application de la présente section. » Le 13 février 2003, le ministre a procédé à une délégation officielle du recours aux mesures d'inspection prévues à la loi, pour les résidences pour personnes âgées, lorsque les circonstances précisées aux articles 83, 437 et 452 sont présentes. (voir annexe II sur le sujet)

Par ailleurs, dans le cas d'intervention en vertu de l'article 489 dans des résidences offrant des services aux personnes autres que les personnes âgées et visées par le présent protocole, la procédure d'intervention prévue à l'annexe III devra être intégralement appliquée, incluant l'étape sur la demande de mandat et l'autorisation ministérielle.

De façon spécifique, la Régie régionale :

- reçoit les demandes d'intervention ;
- évalue la recevabilité de la demande ;
- oriente, le cas échéant, la personne vers la ou les ressources susceptibles de répondre à sa demande ;
- coordonne, lorsque la demande d'intervention est jugée recevable, le traitement de l'intervention en vertu du protocole régional.

### 5.2 Le responsable désigné à la Régie régionale

Au sein de la Régie régionale, la responsabilité de l'élaboration, de l'application et du suivi de la procédure est confiée au Directeur du groupe Vigie et qualité des services qui exerce également le rôle de commissaire régional à la qualité des services. La personne désignée à la Régie régionale peut confier la responsabilité du traitement de la demande d'intervention à une personne membre du personnel de la Régie sous son autorité.

### 5.3 Le CLSC et le centre de santé

Le CLSC, ou l'établissement qui exerce une mission propre au CLSC, offre en première ligne des services de santé et des services sociaux courants et, à la population du territoire qu'il dessert, des services de santé et des services sociaux de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion. À cette fin, l'établissement qui exploite un tel centre s'assure que les personnes qui requièrent de tels services pour elles-mêmes ou pour leur famille soient rejointes, que leurs besoins soient évalués et que les services requis leur soient offerts à l'intérieur de ses installations ou dans leur milieu de vie, à l'école, au travail ou à domicile ou, si nécessaire, s'assure qu'elles soient dirigées vers les centres, les organismes ou les personnes les plus aptes à leur venir en aide.

#### Vigie

Ce rôle de première ligne amène le CLSC à intervenir fréquemment dans les résidences privées. À ce titre, il doit exercer un rôle de vigilance afin de dépister des cas d'abus, de violence ou de négligence, ou la présence de personnes en lourde perte d'autonomie.

Il doit également signaler à la Régie régionale l'ouverture de toute nouvelle résidence pour personnes âgées sur son territoire de façon à soutenir la mise à jour du registre tel que le prévoie l'article 346.0.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

**Soutien**

Le CLSC a également un rôle de soutien tant auprès des résidants que des résidences privées de son territoire. Ainsi, il :

- intervient directement auprès des responsables pour que des correctifs soient apportés à certaines situations problématiques qui lui sont signalées dans le cadre de ses activités auprès de ses résidants ;
- joue ainsi un rôle de médiation, de soutien ou de *counselling*, sans que le présent processus d'intervention ne soit mis en application ;
- oriente, le cas échéant, la personne vers la ou les ressources susceptibles de répondre à sa demande et dont la liste apparaît au point 5.4 ;
- lorsque la situation le justifie, le CLSC ou le centre de santé accompagne l'usager dans sa demande d'intervention ou avise le responsable désigné à la Régie régionale de la nécessité d'une intervention en vertu du présent protocole et de la délégation des pouvoirs prévu à l'article 489.

**Accompagnement lors de l'intervention ou de l'inspection**

Les CLSC et centres de santé peuvent également contribuer au traitement des demandes d'intervention acheminées directement à la Régie régionale par des personnes vivant en résidence privée. Dans cette situation, il est attendu d'eux qu'ils participent à l'analyse de la situation rapportée à la Régie régionale et qu'il collabore à l'inspection dans la résidence privée, dans le cadre de sa mission et de sa responsabilité, notamment en identifiant un mandataire, s'il y a lieu ;

## 5.4 Organismes concernés

- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (abus et exploitation)
- La Protectrice des usagers (présomption de droits lésés)
- Le Curateur public (protection des personnes inaptes)
- Le MAPAQ (salubrité et innocuité des aliments)
- La Régie du bâtiment (sécurité des édifices publics de 10 unités ou plus)

- La Régie du logement (bail, avis de départ, etc.)
- La municipalité (permis de construction, zonage, protection contre les incendies, sécurité publique)
- Corps policiers et tribunaux (infraction au code civil ou au code criminel)
- Les organismes communautaires (soutien aux personnes, etc.)

L'annexe IV présente une description plus détaillée des rôles et responsabilités de chacun de ces organismes.

## *6 Cheminement dans le traitement des demandes d'intervention*

Deux principes directeurs guident l'ensemble du cheminement et du traitement de la demande :

- Les propriétaires de résidences privées sont d'importants partenaires et collaborateurs de notre réseau. À ce titre, ils doivent être consultés et associés aux décisions qui sont prises concernant leurs résidants. C'est donc dans un contexte de respect et de soutien, dans un but d'amélioration des services et des soins rendus sur place à leurs résidants, s'il y a lieu, que l'intervention du réseau en résidences privées et le traitement des demandes d'intervention doivent s'établir.
- Toute démarche du réseau, que ce soit à l'étape du cheminement de la demande d'intervention ou à celle de son traitement, doit assurer un accompagnement adéquat de la personne âgée ou de la personne mise en cause. Le traitement de la demande d'intervention doit garantir la sécurité et la confidentialité des plaignants et des autres personnes concernées.

### 6.1 Critères de recevabilité

Il est possible d'intervenir dans le cas de demandes d'interventions reliées à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, notamment dans les situations suivantes :

- Présence au sein d'une ressource résidentielle privée d'une ou de plusieurs personnes :
  - dont les incapacités ne sont pas compensées par une gamme de services suffisants et adéquats ;

- en perte d'autonomie physique, psychique ou psychosociale requérant des services de santé et des services sociaux ;

- faisant l'objet d'exploitation, d'abus ou de négligence.

- Situations problématiques nécessitant l'intervention du réseau de la santé et des services sociaux susceptibles de compromettre le bien-être et la santé de la personne. À titre d'exemple sont identifiées comme recevables par la Régie régionale, les situations suivantes :

  - lacunes dans la surveillance qui pourraient mettre la santé, le bien-être ou la vie de la personne en danger, particulièrement pour des personnes ayant des déficits cognitifs ;

  - personnes maintenues dans un isolement risquant atteinte à la santé physique ou mentale ;

  - santé physique menacée par l'absence, le refus ou la négligence d'assurer les soins appropriés, manque d'assistance pour les besoins fondamentaux (malnutrition, incontinence, aide à l'alimentation, hygiène, personne maintenue dans des lieux insalubres) ;

  - mauvais usage de médicaments ; utilisation de contraintes physiques ou chimiques sans ordonnance médicale, recours inapproprié à l'isolement ;

  - personne vivant dans un milieu où le comportement ou le mode de vie de la personne responsable de la ressource (propriétaire ou employé) risque de créer pour elle un danger physique ou moral (absence de protection, climat de violence, usage de drogues, d'alcool, problème de santé mentale ou trouble de comportement chez la personne responsable ou l'intervenant) ;

  - personne soumise à des mauvais traitements physiques par suite d'excès, de négligence ou d'abus sexuel ;

  - restriction des droits et libertés : contact avec l'extérieur refusé (téléphone, visite, sortie), empêchement de la personne de déménager, etc. ;

  - autres situations pouvant mettre la santé et le bien-être de la personne en danger.

Dans le cas d'une demande d'intervention anonyme, la Régie régionale fera une vérification complémentaire dans le but de valider les faits auprès d'autres sources d'information. S'il est possible de corroborer la situation problématique, la Régie régionale traitera la demande d'intervention conformément aux étapes prévues dans le présent protocole.

Lorsqu'elle n'est pas en lien avec la mission d'intervention de la santé et des services sociaux, la demande d'intervention fera également l'objet d'une vérification complémentaire dans le but de valider les informations obtenues et de s'assurer que la situation ne dissimule pas de problématique en lien avec notre mission. Le cas échéant, la demande d'intervention sera orientée vers les partenaires en lien avec le problème signalé et la Régie régionale effectue un suivi de l'intervention du partenaire. Si la situation concerne également la mission de la santé et des services sociaux, la Régie régionale traitera la demande.

## 6.2 Nature et provenance des demandes d'intervention

**Nature de la demande d'intervention :**

- La demande d'intervention peut être de deux types :
  - demande d'intervention de portée individuelle ;
  - demande d'intervention de portée générale.
- la demande d'intervention doit être en lien avec la mission d'intervention du réseau de la santé et des services sociaux.

**Provenance d'une demande d'intervention**

La personne hébergée, un représentant de la personne, un employé du réseau de la santé et des services sociaux, un employé de la ressource privée ou toute autre personne acceptant de s'identifier peuvent effectuer une demande d'intervention.

**Mode de transmission d'une demande**

La demande d'intervention peut être écrite ou verbale.

## 6.3 Réception de la demande d'intervention

La personne désignée à la Régie régionale ou son représentant reçoit la demande d'intervention. Un dossier de demande d'intervention est alors ouvert. Le responsable collige les informations transmises lors de la demande d'intervention et fait une première analyse des faits rapportés. Il détermine la nature et l'objet de la demande

d'intervention : la nature des services, les besoins des personnes hébergées dans la ressource ou les aspects matériel ou techniques concernant la ressource.

## 6.4 Décision de recevabilité et orientation

**Décision de recevabilité**

La décision de retenir une demande d'intervention s'effectue par l'analyse de la situation, par la personne responsable à la Régie régionale, en fonction des trois éléments suivants :

- **Les faits :**
  - La nature et la gravité des faits : Les services relèvent-ils du réseau de la santé et des services sociaux ? Les faits sont-ils en lien avec une autre problématique (la relation locataire–locateur, la sécurité des bâtiments, la relation employé–employeur, lorsque la demande d'intervention provient d'un intervenant, etc.) ? Sont-ils vérifiables par des témoins ?
  - La fréquence : Est-ce que la situation est continue ? Est-ce la première fois que la situation se produit ?
  - La durée : Depuis combien de temps ? Quand s'est-elle produite la dernière fois ?
  - Dangerosité de la situation.
  - Vérification complémentaire.
- **La condition de la personne :**
  - La personne est-elle en perte d'autonomie ? Est-ce qu'elle nécessiterait des services offerts de santé et des services sociaux ?
  - Les personnes vivant dans la résidence sont-elles en trop grande perte d'autonomie par rapport aux services offerts ? Manque de soins essentiels ?
  - Quelle est la capacité de la personne à gérer la situation ?
  - La sécurité et la santé de la personne sont-elles compromises ?
  - Quel est l'impact de la situation sur la santé et le bien-être de la personne ?

- Quel est le besoin ? Besoin d'aide (nécessitant une approche *bona fide*). Besoin de protection (nécessitant une intervention plus urgente et éventuellement en vertu de l'article 489).

- **La capacité de l'environnement de compenser la perte d'autonomie ou du réseau de lui offrir les soins et services que requiert sa condition dans le respect des choix de la personne :**

  - La capacité de la personne et de ses représentants de choisir son lieu de résidence ; existe-t-il d'autres options d'hébergement dans la communauté ?
  - La capacité de la ressource de répondre adéquatement aux besoins ; la ressource est-elle en situation d'exercice d'une mission sans permis ?
  - Quelles ressources sont mobilisées dans la situation ?
  - Quel rôle joue la famille dans la situation ? Est-elle présente ? La demande d'intervention vient-elle de la famille ?
  - Quelles démarches ont été entreprises dans le but de gérer la situation ?

**Orientation**

En fonction des critères de recevabilité définis précédemment, le responsable du traitement des demandes d'intervention de la Régie régionale décide de la recevabilité de la demande d'intervention. La demande d'intervention sera par la suite orientée de l'une des façons suivantes :

- Dans le cas où les objets de demande d'intervention porte sur des faits qui contreviennent à des lois ou règlements régis par d'autres partenaires, la Régie régionale indique au plaignant à qui s'adresser (ex : Régie du logement, Régie du bâtiment, etc.) ou soumet l'objet de la demande d'intervention à l'un ou l'autre des partenaires concernés et l'accompagne au besoin.

- Si la demande d'intervention est jugée recevable en vertu de la loi et des critères définis précédemment, le responsable du traitement des demandes d'intervention traite la demande. Les professionnels des programmes-clientèles de la Régie régionale concernés par la demande d'intervention sont avisés de la problématique et peuvent être associés à son traitement, notamment lorsque la

demande d'intervention a une portée générale touchant l'ensemble des personnes hébergées.

### 6.5 Vérification des faits allégués

Le responsable des demandes d'intervention à la Régie régionale procède à la vérification des faits allégués. Il recueille les informations auprès de l'usager ou de la personne responsable de la demande d'intervention.

À cette étape, le responsable des demandes d'intervention doit identifier les différents partenaires susceptibles d'être associés à la démarche de vérification des faits et de traitement de la demande d'intervention. Il doit notamment s'associer au CLSC du territoire de la ressource privée faisant l'objet de la demande d'intervention. Il vérifie si des services sont dispensés par l'établissement auprès de la clientèle hébergée et la perception des intervenants de la ressource résidentielle privée. Si nécessaire, le CLSC est invité à désigner un intervenant qui pourra agir à titre de mandataire pour recueillir les faits dans le cadre d'une visite des lieux. Une personne de la Régie régionale (responsable des demandes d'intervention ou professionnel du programme clientèle) pourra accompagner le mandataire au besoin.

S'il y a lieu, la municipalité et d'autres partenaires pourront aussi être consultés et associés à la démarche.

Au terme de ces démarches, le traitement de la demande d'intervention peut être complété s'il est démontré que la situation ne demande pas de mesure corrective ou si elle peut être régularisée sur la base de la coopération des personnes concernées.

## *7 Traitement de la demande d'intervention*

Au terme de la vérification des faits, si la situation nécessite un traitement plus élaboré, la Régie régionale contacte le responsable du maintien à domicile du CLSC qui identifie un mandataire. Ils procèdent à l'analyse du dossier et élaborent un plan d'action avec échéancier. La Régie régionale juge s'il est possible de régulariser la situation selon l'approche *bona fide* ou si l'on doit avoir recours à un mandat d'intervention en vertu de l'article 489 de la loi.

## 7.1 Approche *bona fide*

Compte tenu des étapes relatives au cheminement de la demande et de la décision de la recevoir et de poursuivre son traitement, la Régie régionale ou le responsable désigné juge donc, dans un premier temps, s'il est possible de régulariser la situation au moyen de l'approche de conciliation *bona fide*.

Au regard de cette approche, s'il y a lieu, la Régie régionale établit, par l'intermédiaire du responsable désigné ou de ses mandataires, un plan d'action et le soumet au propriétaire de la résidence privée en collaboration avec les mandataires et autres personnes concernées. Selon les indications comprises au plan d'action, la Régie régionale assure le suivi du dossier et le documente.

## 7.2 Inspection en vertu des dispositions de l'article 489 et 489.1

S'il est impossible de solutionner le problème par le biais de l'approche *bona fide* ou si elle le juge nécessaire, la Régie régionale procède à une intervention en vertu des dispositions des articles 489 et 489.1, en informe le ministre et lui transmet par écrit chaque élément pertinent de la procédure suivie et de la problématique, de la demande d'intervention jusqu'à la résolution du problème.

Dans le cas où la demande d'inspection ne concerne pas une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1 de la loi, une autorisation ministérielle sera requise.

## 7.3 Délai

Les délais suivants sont fixées pour le traitement des demandes d'intervention :

- Si la vie d'une personne est en danger, l'intervention des mandataires du réseau et autres personnes concernées doit être immédiate. La situation entourant les événements doit être traitée dans les 24 heures à compter de la réception de la demande.
- Un délai maximal de 14 jours est accordé pour déterminer la recevabilité de la demande d'intervention à compter de la date de réception. Si la demande n'est pas retenue, le demandeur est immédiatement informé, par écrit, qu'il n'y aura pas de suite.

- Si la demande d'intervention est jugée recevable, le délai maximal pour mener le processus à son terme est d'un total de 60 jours, à compter de la réception de la demande.

## *8 Suivi*

La Régie régionale (le responsable désigné ou ses mandataires) assure le suivi du plan d'action et le documente.

- Inscrit au dossier toutes les informations pertinentes.
- Transmet une réponse à la personne qui a fait la demande d'intervention en présentant les résultats et les orientations du traitement effectué.
- Remet à la résidence privée concernée un rapport et, s'il y a lieu, des recommandations et conserve une copie au dossier régional.
- Invite la résidence privée, dans les 30 jours suivant la réception du rapport et des recommandations, à transmettre à la Régie régionale le suivi qu'elle entend accorder à celles-ci.
- S'assure que le suivi prévu aux recommandations est effectué.

## *9 Bilan*

Le bilan permet un échange entre les partenaires concernés, inclut une évaluation de la qualité du processus utilisé et, au besoin, propose les correctifs appropriés.

Par ailleurs, une compilation des demandes d'intervention dans les résidences privées sera intégrée au rapport annuel sur l'application de la procédure des plaintes de la Régie régionale.

# *Annexes*

# *Annexe I*

## Les assises légales

### Le Code civil

Article 19

*« La personne humaine est inviolable. Nul ne peut porter atteinte à la personne d'autrui sans son consentement ou sans y être autorisé par la loi. »*

Article 19.1

*« Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention. »*

Article 19.4

*« L'autorisation du tribunal est requise en cas d'empêchement ou de refus injustifié de celui qui peut consentir à des besoins pour un mineur ou un majeur inapte à donner son consentement ; elle l'est également si le majeur inapte refuse catégoriquement de recevoir les soins, à moins qu'il s'agisse d'un cas d'urgence ou de soins d'hygiène ».*

### La Charte des droits et libertés de la personne

a) Dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne

*« Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours. Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable. » (art. 2)*

*« Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu. » (art. 48)*

*« Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnue par la présente charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.*

*En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut, en outre, condamner son auteur à des dommages exemplaires. » (art. 49)*

**Loi sur le curateur public (L.R.Q., ch.C-81)**

*La Loi sur le curateur public (L.R.Q., ch.C-81) s'applique à certaines personnes résidant dans les résidences privées.*

**Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé (2002, c.33)**

Article 39.7

*« Les soins évasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne qui sont requis sur une base durable et nécessaires au maintien de la santé ne constituent pas une activité professionnelle réservée à un membre d'un ordre, lorsqu'ils sont fournis par une personne agissant dans le cadre des activités d'une ressource intermédiaire ou de type familial visée à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou dans le cadre d'un programme de soutien à domicile fourni par un établissement qui exploite un centre local de services communautaires. »*

Article 39.8

*« Malgré toute disposition inconciliable, une personne agissant dans le cadre des activités d'une ressource intermédiaire ou de type familial visée à l'article 39.7 ou dans le cadre d'un programme de soutien à domicile fourni par un établissement qui exploite un centre local de services communautaires, dans une école ou dans un autre milieu de vie substitut temporaire pour les enfants peut administrer des médicaments prescrits et prêts à être administrés, par voie orale, topique, transdermique,*

*ophtalmique, rectale ou par inhalation ainsi que de l'insuline par voie sous-cutanée. »*

**Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., S-4.2) :**

***Droit des usagers vs services offerts :***

Article 3

*« Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources ».*

Article 5

*« Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée. »*

Article 7

*« Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsque demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis les soins. »*

Article 9

*« Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention. ».*

***Obligation des résidences privées***

Article 437

*« Nul ne peut exercer des activités propres à la mission d'un centre local de services communautaires, d'un centre hospitalier, d'un centre de protection de l'enfance et de*

*la jeunesse, d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou d'un centre de réadaptation s'il n'est titulaire d'un permis délivré par le ministre.*

*Nul ne peut laisser croire, de quelque façon que ce soit, qu'il est autorisé à exercer les activités propres à la mission d'un centre mentionné au premier alinéa s'il n'est titulaire d'un permis délivré par le ministre ».*

***Concernant le permis***

Article 441

*« La personne qui sollicite un permis doit transmettre sa demande à la régie régionale conformément au règlement. Elle doit posséder les qualités, remplir les conditions et fournir les renseignements et documents prescrits par règlement.*

*La régie régionale, après approbation, transmet la demande au ministre qui délivre le permis, s'il estime que l'intérêt public le justifie ».*

***Concernant l'agrément***

Article 454

*« Afin de permettre à des personnes en perte d'autonomie de recevoir différents services de santé ou services sociaux, la régie régionale peut attribuer à une personne qui exploite une résidence privée d'hébergement ou à un établissement privé non conventionné qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée une allocation financière pouvant varier suivant la nature des services offerts ».*

Article 456

*« Est admissible à l'agrément toute personne qui satisfait aux exigences déterminées par le ministre et qui en fait la demande sur la formule que ce dernier lui fournit ».*

***Concernant l'inspection***

Article 489

*« Une personne autorisée par écrit par le ministre, à faire une inspection peut, à tout moment raisonnable, pénétrer dans tout lieu où elle a raison de croire que des opérations ou des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de la présente loi sont exercées, de même que dans toute installation maintenue par un établissement afin de constater si la présente loi et les règlements sont respectés ».*

Article 489.1

*« Le ministre peut déléguer, à chaque régie régionale, les pouvoirs qu'il exerce en application de la présente section ».*

***Concernant le pouvoir de relocalisation***

Article 452

*« Lorsque, dans une installation, sont exercées sans permis des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de l'article 437, le ministre peut, après avoir consulté la régie régionale concernée, procéder à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées, le cas échéant.*

*Le ministre doit, avant de procéder ainsi, signifier sa décision motivée à la personne qui maintient cette installation.*

*Dès la réception de la décision du ministre, cette personne ne doit pas permettre, sauf en cas d'urgence médicale ou avec l'autorisation écrite du ministre, le déplacement des personnes hébergées dans cette installation et dont les noms apparaissent en annexe de la décision motivée du ministre. ».*

Article 453.1

*« Le ministre peut déléguer à chaque régie régionale les pouvoirs qu'il peut exercer en application de la présente section ».*

***Concernant le Registre des résidences pour personnes âgées avec services***

Article 346.0.1

*« Afin d'identifier les ressources en hébergement des personnes âgées de son territoire, une régie régionale doit constituer et tenir à jour un registre des résidences pour personnes âgées (...) ».*

Article 346.0.2

*« La personne responsable d'une résidence pour personnes âgées doit, la première fois qu'elle accueille un résidant et le 1er avril de chaque année par la suite, produire auprès de la régie régionale une déclaration contenant les renseignements prévus au dernier alinéa de l'article 346.0.1 ».*

**Loi sur l'aménagement et l'urbanisme**

Article 118.1

*« Le règlement de construction peut, à l'égard d'une résidence pour personnes âgées, prévoir des normes particulières de construction et des règles particulières relatives à l'aménagement de l'immeuble et aux éléments et accessoires qui doivent y être intégrés afin d'assurer aux résidants les services appropriés à leur condition.*

*Pour l'application du premier alinéa, est* ***une résidence pour personnes âgées un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial au sens de cette loi. »***

Article 120.0.1

*« Outre les conditions prévues à l'article 120, le fonctionnaire désigné (...) doit également, préalablement à la délivrance d'un permis de construction, recevoir de la*

*part du demandeur une déclaration*[1] *écrite établissant si le permis demandé concerne ou non un immeuble destiné à être utilisé comme résidence pour personnes âgées telle que définie au deuxième alinéa de l'article 118.1.*

Le 1er avril de chaque année, il transmet, à la Régie régionale de la santé et des services sociaux dont le territoire comprend celui de la municipalité, les déclarations reçues, dans les douze mois précédents, selon lesquelles le permis demandé concerne un immeuble destiné à être utilisé comme résidence pour personnes âgées ».

1 La *déclaration* correspond à celle contenue au Registre des résidences pour personnes âgées avec services et vise à informer la régie de l'ouverture prochaine d'une résidence privée.

Québec

Gouvernement du Québec
Le ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux
et ministre responsable de la région de Lanaudière

**ANNEXE II**

Québec, le 13 février 2003

Monsieur Maurice Robert
Président
Régie régionale de la santé et des services
sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
550, rue Bonaventure, 3e étage
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 489.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), je désire vous aviser que je délègue à votre régie régionale certains pouvoirs d'inspection prévus à l'article 489 de la loi qui pourront être exercés sur votre territoire.

Il s'agit, en l'occurrence, du pouvoir d'inspection des résidences pour personnes âgées visées à l'article 346.0.1 de la loi lorsque vous avez des raisons de croire que des opérations ou des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de cette loi y sont exercées.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

François Legault

N/Réf. : 02-MS-05804

Québec
1075, chemin Ste-Foy, 15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1
Téléphone : (418) 266-7171
Télécopieur : (418) 266-7197
Courriel : ministre@msss.gouv.qc.ca

## *ANNEXE III*

**PROTOCOLE D'INTERVENTION**
**EN VERTU DE L'ARTICLE 489[2]**

En cas d'échec de l'approche *bona fide*, le protocole d'intervention en vertu de l'article 489 élaboré par le Ministère prévoit les étapes suivantes. (Les étapes 1, 2 et 3 correspondent respectivement aux point 6.3, 6.4 et 7.1 du protocole.)

**4[e] étape : le mandat en vertu de l'article 489**

S'il est impossible de solutionner le problème et que la Régie régionale juge nécessaire d'obtenir un mandat formel, elle recommande au ministre, en motivant sa demande, les noms des personnes qui pourraient être autorisées à faire une inspection.

**5[e] étape : l'autorisation ministérielle**

La Régie régionale reçoit du Ministère, l'autorisation ministérielle en vertu des dispositions de l'article 489 de la loi et remet cette autorisation aux personnes concernées.

**6[e] étape : l'évaluation de la clientèle et la cueillette des données pertinentes**

La Régie régionale

- encadre l'exercice des fonctions des personnes autorisées à faire une inspection ;
- explique, s'il y a lieu, la teneur et le sens du mandat confié à cette personne ;
- transmet les informations disponibles ou donne accès à des sources d'information ;
- précise les modalités à suivre dans l'exécution du mandat ;

---

*2 Régie régionale de l'Estrie, cadre de référence d'un protocole de traitement des plaintes dans les ressources résidentielles privées, Annexe II, septembre 1976.*

- fournit les guides d'intervention, les formulaires ou les autres instruments nécessaires à l'exercice du mandat ;
- surveille l'échéancier d'exécution du mandat ;
- appuie et supporte, au besoin, les personnes mandatées pendant les interventions.

La personne mandatée par le ministre prépare la visite

À cette fin, elle :

- examine le dossier de la ressource ;
- complète les informations disponibles auprès des sources d'informations indiquées ;
- consulte, s'il y a lieu, les personnes-ressources compétentes ;
- identifie les priorités de l'intervention ;
- prépare le programme de la visite de la ressource ;
- organise la visite ;
- établit, avec les autres inspecteurs, la répartition des tâches au sein de l'équipe. S'il y a plusieurs mandataires, une personne assume la coordination de l'intervention.

La personne mandatée procède à l'inspection de la ressource sans permis

À cet égard, elle :

- rencontre les personnes responsables de la gestion de la ressource ;
- visite des lieux, rencontre les résidants et le personnel ;
- identifie les personnes en perte d'autonomie ;
- recueille les données les concernant ;
- voit à ce que leurs besoins soient évalués par les méthodes d'évaluation éprouvées et appropriées à leur état, en vue de déterminer les actions nécessaires pour leur assurer les services requis ;

- obtient les informations requises à l'aide du guide de visite ;
- rencontre les autres membres de l'équipe de visite pendant la visite, s'il y a lieu ;
- avise les membres de la famille ou toute autre personne prévue à la loi.

Ce n'est qu'après avoir obtenu les informations pertinentes, relatives à la qualité des services, au milieu de vie et à l'administration, que la personne mandatée établira si des opérations ou activités pour lesquelles un permis est exigé sont exercées, si des résidants requièrent des services de santé et des services sociaux et quels services ils requièrent.

**7e étape : la rédaction du rapport et la validation**

Le rapport doit être factuel. Il inclut tous les faits pertinents, leur analyse et les éléments d'interprétation concordant avec les faits. Le projet de rapport est remis à la Régie régionale pour validation.

Dans les cas où des poursuites pourraient être intentées pour infraction à la Loi sur les services de santé et les services sociaux, les formulaires pertinents à la Loi sur les poursuites sommaires et à la Loi sur la preuve du Canada devront être remplis en conformité avec les directives du ministère de la Justice.

En cas de contestation devant les tribunaux, le dossier est préparé par la personne mandatée à la Régie régionale afin de permettre aux procureurs du Ministère de défendre la cause.

Le rapport d'évaluation de l'état des personnes et de leurs besoins est rédigé sur les formulaires standardisés en usage.

**8e étape : le rapport au ministre et les recommandations**

Le rapport final, y incluant les recommandations, est transmis au ministre, via le Ministère.

**9e étape : la décision du ministre**

Une décision est prise pour le ministre sur l'opportunité des suivis proposés et dont les principaux peuvent s'énoncer ainsi :

- Les personnes hébergées vivent dans une ressource de chambre et pension et, compte tenu de leur état, aucun suivi n'est requis.
- Des services de santé et des services sociaux doivent être dispensés à la clientèle par des professionnels ou des établissements compétents.
- La ressource visitée exerce la mission dévolue par la loi à un établissement et dans ce cas, la démarche à suivre est la suivante :
  - si la ressource est intéressée et apte à exercer cette mission aux conditions en vigueur, elle est orientée vers le statut compatible avec son potentiel sous réserve des autres normes pour l'émission d'un permis et sous réserve des plans régionaux d'organisation de service ;
  - le processus approprié à l'octroi éventuel d'un permis est initié en invitant les gestionnaires de la ressource à transmettre une demande de permis à la Régie régionale, conformément au règlement (article 441 de la loi) ;
  - la Régie régionale, après examen approprié, transmet, le cas échéant, la demande au ministre ;
  - le suivi du dossier est effectué en conformité du processus de traitement de ces demandes.

S'il y a lieu d'orienter la ressource vers un statut de famille d'accueil, de résidence d'accueil ou de ressources intermédiaires et que la ressource est intéressée et apte à répondre aux exigences, le dossier est référé à l'instance compétente.

- La ressource visitée exerce la mission dévolue par la loi à un établissement, mais n'a pas le potentiel ou l'intérêt pour satisfaire aux conditions en vigueur.
  - Dans ce cas, elle doit s'en tenir à l'opération de chambre et pension qui lui convient. Les personnes en perte d'autonomie ne pouvant y demeurer se

verront offrir une relocalisation, compte tenu des possibilités du réseau et dans le respect de leurs droits.

- La ressource visitée exerce la mission dévolue par la loi à un établissement, n'a pas le potentiel ou l'intérêt de satisfaire aux conditions en vigueur et n'entend pas cesser ses activités sans y être forcée par la loi.
  - Dans ce cas, la recommandation de procéder à l'évacuation et à la relocalisation des résidants en perte d'autonomie est transmise au Ministère.

Ce service informe la Régie régionale de la décision du ministre de procéder ou non à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées.

L'avis d'évacuation et de relocalisation, le cas échéant, est transmis à la ressource (article 452 de la loi) ; une copie en est transmise à la Régie régionale.

La Régie régionale, dans ce cas, supervise le respect des conditions du dernier alinéa de l'article 452, en mandatant, s'il y a lieu, une personne pour effectuer une surveillance et faire rapport à la Régie régionale et au Ministère.

La personne qui maintient l'installation peut interjeter appel devant la Commission des affaires sociales (article 453) pour les motifs suivants prévus à l'article 450 :

*1° Si les motifs de fait ou de droit invoqués au soutien de la décision sont manifestement erronés.*

*2° Si la procédure suivie est entachée de quelque irrégularité grave.*

*3° Si la décision n'a pas été rendue avec impartialité.*

S'il n'y a pas appel à la Commission des affaires sociales dans les dix (10) jours de la réception de la décision du ministre, le Ministère avise la Régie régionale. Celle-ci procède alors, au nom du ministre, à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées (articles 452, 453 de la loi). Aucune relocalisation, à moins de cas d'urgence, ne peut être faite avant l'expiration de ce délai.

Si une personne ou son représentant (article 12 de la loi) refuse, verbalement ou par écrit, la relocalisation qui lui est proposée, la relocalisation n'est pas effectuée.

S'il y a appel à la Commission des affaires sociales, le ministre ne peut procéder à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées avant que la Commission ne rende sa décision (article 453). Les rapports produits au ministre servent de documents officiels devant la Commission des affaires sociales. Les personnes ayant procédé aux interventions et rédigé les rapports peuvent être appelées à témoigner devant la Commission.

Le Ministère avisera la Régie régionale de la décision de la Commission dès sa réception. Si la décision du ministre est maintenue, la Régie régionale procède à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées.

Dans le cas contraire, le Ministère informera la Régie régionale de sa position et du suivi à effectuer dans le dossier.

Le rapport de l'intervention permet de conclure qu'il y a matière à poursuite contre les individus ou les corporations :

- qui exercent des activités propres à la mission d'un établissement sans être titulaires d'un permis délivré par le ministre (article 473) ;

ou

- qui exploitent une installation ou exercent une activité sous un nom ou une raison sociale incluant les mots... centre d'hébergement et de soins de longue durée, centre de réadaptation ou centre d'accueil, sans être titulaires d'un permis (article 438) ;

ou

- qui utilisent le titre de résidence agréée ou d'établissement agréé sans être titulaires d'un agrément délivré en vertu de la loi (article 462).

S'il y a poursuite, c'est la Direction des affaires juridiques du Ministère qui assure le suivi du dossier.

**10e étape : l'action avec d'autres instances**

Informer, susciter l'action ou coordonner l'action avec d'autres instances ayant juridiction vis-à-vis de la ressource ou de sa clientèle qu'il s'agisse :

- de la municipalité ;
- du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation ;
- du Curateur public ;
- de la Commission des droits de la personne ;
- de la police ;
- ou d'autres instances.

**11e étape : suivi des dossiers**

Finalement, c'est la Régie régionale qui effectue le suivi des dossiers (exception faite des poursuites) et en informe le Ministère.

# ANNEXE IV

## Organismes concernés

- **La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

  Toute personne qui se croit victime d'exploitation peut adresser une demande d'enquête à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

  L'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne énonce que « toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation ».

  Pour qu'il y ait exploitation interdite par la Charte, il faut que la personne soit âgée ou handicapée et qu'elle subisse un préjudice moral ou matériel de la part d'une autre personne ou d'un organisme, ou que l'âge avancé ou le handicap affecte la personne au plan physique, mental ou psychologique, au point de placer celle-ci dans une situation de dépendance.

  Les démarches de plaintes en vertu de la Charte québécoise peuvent aussi être effectuées par un organisme ou une personne qui est témoin de la situation.

- **Le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux** [3]

  Le Protecteur des usagers, nommé par le gouvernement, veille, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus au titre II de la partie I de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre loi.

  La fonction d'intervention du Protecteur des usagers s'exerce lorsque celui-ci a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne physique ou un groupe de personnes physiques ont été lésés ou peuvent vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission d'une instance et dans la mesure où le Protecteur des usagers juge que l'exercice du recours local est inutile, illusoire ou risque d'être vraisemblablement compromis, soit en raison d'un danger de représailles pour la personne ou le groupe de personnes, soit en raison d'un contexte de vulnérabilité particulière ou d'une situation d'abandon de la clientèle ciblée, soit dans tout autre cas qui, à son avis, justifie une intervention immédiate de sa part.

---

3 Source : Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux. *Procédure d'intervention*. Janvier 2003.

Le Protecteur des usagers peut exercer cette fonction à la suite d'un signalement, d'une demande d'intervention ou encore à sa seule initiative à la suite d'une information en provenance de toute autre source.

- **Le Curateur public**

Le Curateur public assure la protection des personnes qu'il représente, protège leurs biens et s'assure du respect de leurs droits. Il supervise et assiste, dans leur administration, les tuteurs et curateurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes.

- **Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ)**

Toute plainte relative à la salubrité des aliments peut être dirigée vers le Service d'inspection – qualité des aliments de ce Ministère.

Ce service a pour mandat de s'assurer de la salubrité et de l'innocuité des aliments (aliments sains et propreté des locaux où il y a des aliments), pour les résidences de neuf personnes et plus.

Ce service ne donne pas suite aux plaintes relatives aux menus et à la façon de préparer les aliments.

- **Les municipalités**

Les municipalités sont responsables, entre autres, de l'émission des permis de construction, du zonage, de la sécurité publique (service de police) et de la protection des incendies. Les plaintes relatives à ces objets devraient leur être référées.

De plus, en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q.,c.Q-2), « *toute personne qui constate l'existence d'une nuisance ou d'une cause d'insalubrité dans un immeuble, peut adresser une plainte à cet effet à la municipalité sur le territoire de laquelle l'immeuble est situé* » (art. 77). « *Sur réception de la plainte, la municipalité doit procéder à une enquête* » (art. 78).

- **La Régie du bâtiment**

  La Régie du bâtiment voit au respect de la réglementation sur la sécurité dans les édifices publics (hébergement de plus de neuf personnes).

- **La Régie du logement**

  La Régie du logement a juridiction sur les aspects relatifs aux baux, aux conditions dans le logement, aux avis de départ et aux sommes à verser. La Régie a pour mandat de renseigner les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement. Elle doit aussi favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires.

  À noter que la Régie du logement a juridiction même s'il n'y a pas de bail signé ; il s'agit alors d'un bail verbal à durée indéterminée.

- **Les ordres professionnels**

  Le Code des professions encadre la pratique des personnes membres d'un ordre professionnel et vise la protection du public. Par exemple, l'administration d'un médicament est réglementée. Une plainte visant un professionnel ou un acte professionnel peut être adressée à l'ordre professionnel concerné.

- **Les corps policiers et les tribunaux**

  Tout acte interdit au Canada par le Code criminel ou qui contrevient aux règles établies par le Code civil du Québec peut faire l'objet d'une plainte auprès d'un corps policier ou d'un recours devant un tribunal.

- **Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)**

  Le CAAP est l'organisme communautaire régional autonome mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour aider les usagers dans leurs démarches lorsqu'ils désirent porter plainte auprès de l'un des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, de la Régie régionale et du Commissaire aux plaintes.

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE LA MAURICIE ET
DU CENTRE-DU-QUÉBEC

550, rue Bonaventure
Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5

Téléphone : (819) 693-3636
Télécopieur : (819) 373-1627
Internet : www.rrsss04.gouv.qc.ca